PROJET insight

PROCEDURE GÉNÉRALE DE FORMATION

1er contact par le commanditaire (email, téléphone)

- Les coordonnées de notre site permettent une première prise de contact par **mail** ou par **téléphone**.
- A la réception du contact (email, message vocal) nous rédigeons la **fiche relation client** qui permettra de préparer le rappel du client.

1er rappel du client sous 48H et échange outil analyse de la demande

- Lors de ce premier échange, nous nous assurons que la demande en formation peut être prise en charge par notre établissement.
- La **fiche d'analyse de la demande** nous permet de mieux cerner la demande du client.
- Présentation de la **procédure générale** (le dit document)
- Dans le cadre de production sur mesure, nous nous engageons auprès du client à lui faire parvenir une **proposition chiffrée** sous 7 jours ouvrés (devis). Une date de prochain entretien est déterminée à ce moment avec le client.
- En fin d'entretien, nous contactons par mail le commanditaire en lui précisant l'envoi en pj de **la procédure générale de formation** de notre établissement", la **grille d'analyse de la demande rédigé**.

2e appel et validation de la démarche

- Retour sur la proposition envoyée au client et discussion (téléphone ou mail).
- Présentation de la **politique d'évaluation** globale de la formation.
- Si validation, nous envoyons sous 48h la **convention de formation** résumant l'ensemble du programme, objectifs, publics, nombre de participants, dates, coût; conditions accès personnes en situation de handicap, matériel nécessaire pour laquelle nous invitons le client à un renvoi sous 15 jours. Nous joignons à ce mail le **règlement intérieur** de notre établissement.
- Nous demandons de recevoir la **liste d'émargement** des participants prévus un mois avant le début de la formation.
- Envoi des **convocations** et demande de confirmation de réception par le commanditaire.

1 mois avant la prestation

- Nous revenons vers le client pour nous assurer que la session prévue est maintenue et que la salle est adéquate pour la prestation proposée. Au cours de l'échange nous complétons la **fiche moyen en formation**.
- Dans le cadre où la formation ne se tienne pas chez le client, nous procédons de la même manière en appelant le lien d'accueil de la formation.
- Nous nous assurons également de la présence d'un vidéo projecteur et d'un paperboard.
- Nous nous assurons que les convocations ont bien été reçue
- Un **questionnaire et un quizz** est envoyé soit au commanditaire qui se charge de les transmettre aux participants soit directement aux participants.
  - Ces documents sont attendus en retour 15 jours avant le début de la formation.

15 jours avant le début de la formation

- Analyse des **quiz et questionnaires préalables** et synthèse dans les **fiches synthèse des quiz** et **fiche synthèse des questionnaires.**
- Si non reçus, relance du commanditaire par **mail**.
- Nous envoyons également **support pédagogique** afin que les stagiaires puissent en prendre connaissance.

Le jour de la formation

- Distribution de la **feuille d'émargement** et vérification présent/absents.
- Si absent : **procédure absence/retard**
- Présentation des modalités d'évaluation de la formation (ppt **dispositif d'évaluation de la formation**)
- Remise du **plan d'action personnalisé**
- Lancement de la formation.

En fin de formation

- Remise du **quiz d'autoévaluation de fin de formation**.
- Remise de la **feuille d'évaluation**
- Remise de l'**attestation de formation**
- Présentation de la **fiche de suivi à froid** qui sera envoyé à chacun des stagiaires sous un mois**.**
- Rédaction du **compte rendu de formation** par le formateur à destination du commanditaire. Ce document est envoyé à l'issu de la formation**.**

1 mois après la formation

- Envoi de la **fiche de suivi à froid** au commanditaire qui se chargera de les transmettre à chaque participant
- Envoi **du questionnaire de satisfaction** au commanditaire
- Analyse des retours et inscriptions au **tableau de suivi de la qualité** INSIGHT

2 mois après la formation

- Analyse des **fiches de suivis à froid**, du **questionnaire commanditaire**.
- Analyse des retours et inscriptions au **tableau de suivi de la qualité** INSIGHT et envoi de la **synthèse des fiches de suivi à froid**.